Votre voyage en pratique

Auto/train, mode d'emploi

Réservation des billets, dépose et récupération du véhicule : c'est tout simple.

Achetez vos billets comme vous voulez

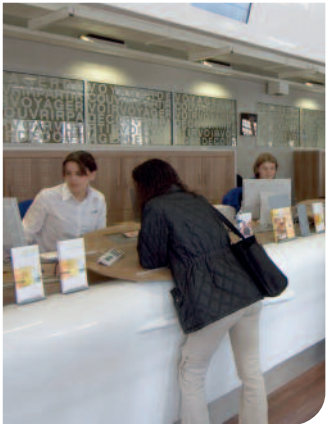
Par téléphone

Au 36 35 (0,34 € TTC/ min hors surcoût éventuel) : dites "auto/train", cette ligne est en service tous les jours de 7 h à 22 h. Vous pouvez ensuite recevoir vos billets à domicile, il suffit de les commander 4 jours avant le départ. Vous pouvez cependant choisir de les retirer à la gare, au guichet ou sur une Borne Libre Service.

Si vous habitez à l'étranger, composez le (+33) 892 35 35 35 (0,34 € TTC/ min hors surcoût éventuel) et, si vous voulez les recevoir chez vous, commandez vos billets 7 jours avant le départ.

Auprès d'un conseiller

Vous préférez le contact humain ? Nos conseillers vous attendent dans les gares, boutiques SNCF et dans les agences de voyages agréées.



SNCF - CAV - Jean Marc Fabbro.

À retenir
Auto/train sur le web

Pour des renseignements détaillés, les conditions et les horaires, connectez-vous sur www.voyages-sncf.com/guide/autotrain

Échange et remboursement

Pour tous les tarifs (hors Tarif Fléxi), l'échange et le remboursement sont impossibles une fois entamée la plage horaire prévue pour le chargement(1). Les Prem's, eux, ne sont ni échangeables ni remboursables, quelle que soit la date de votre demande.

Tarif Fléxi

Comme son nom l'indique, c'est le plus flexible! En cas d'annulation de votre voyage ou de changement de date, vous serez remboursé sans frais jusqu'à l'heure de début de chargement. Au-delà et jusqu'à 60 jours, une retenue de 25% sera appliquée.

Attention

Au delà des 60 jours, aucun remboursement ne sera accordé.

Tarif de référence

L'échange et le remboursement sont gratuits jusqu'à midi la veille du jour du départ, puis s'ils sont effectués entre cette date et l'heure de début de chargement, 3 % du prix vous sont retenus(1).

Tarifs aller/retour

L'échange et le remboursement sont gratuits jusqu'à midi la veille du jour du départ, puis s'ils sont effectués entre cette date et l'heure de début de chargement, 3 % du prix vous sont retenus(1).

Tarifs par achat anticipé ou Tarif "Jours Or"

3 % du prix vous sont retenus si vous faites la demande d'échange et de remboursement jusqu'à 7 jours avant le jour du départ ; 50 % entre cette date et l'heure de début de chargement(1).

À retenir
Service clients

Pour plus d'informations, renseignez-vous auprès des points de vente SNCF. Vous pouvez aussi écrire au Service Clients à l'adresse suivante : Service Relations Clients SNCF - 62973 Arras Cedex 09.

(1) Date et heure de début de chargement indiquées sur votre billet.

Déposez votre véhicule

Avant de partir

N'oubliez pas vos billets et justificatifs de réduction (ceux du véhicule et les vôtres si vous prenez le train) ils vous seront demandés au départ et à l'arrivée. Gardez sur vous les papiers du véhicule et obligatoirement un double des clés. Si votre véhicule voyage sans vous, préparez une pièce d'identité, un justificatif de domicile (ou un extrait Kbis s'il s'agit d'un véhicule de société) et les coordonnées précises de la personne chargée de le récupérer (munie d'un pouvoir s'il s'agit d'un véhicule de société). N'oubliez pas de remplir le formulaire "transport véhicule seul" si un tiers récupère votre véhicule.

Des horaires à respecter

Les jours et les horaires de chargement sont inscrits sur le billet de votre véhicule.

Où est le terminal auto/train ?

Le plus souvent, près de la gare voyageurs. Pour plus de détails, consultez les plans p. 20 à 32. Tous les terminaux sont répertoriés, avec numéro de téléphone et horaires d'ouverture.

Embarquement immédiat

Brigitte Baudesson - SNCF.

Ce qu'il faut faire

Une fois arrivé au terminal : fermez tout : toit ouvrant, coffre, hayon, portières. Retirez l'antenne radio, les accessoires ajoutés (par exemple : le GPS) et libérez la galerie de tout bagage. Confiez vos clés (et votre code antivol si besoin) au personnel d'accueil qui constatera avec vous l'état de votre véhicule. Pensez à indiquer les particularités de votre voiture en matière de conduite.

Si vous avez une moto, vous pouvez choisir de la charger vous-même sur le porte-autos, en portant votre casque et en roulant lentement.

Brigitte Baudesson - SNCF.

Ce qui ne tient pas dans votre voiture

Les vélos doivent être accrochés à un porte-vélos fixé sur la boule d'attelage. C'est la seule solution s'ils ne rentrent pas dans votre voiture. Baissez selles et guidons si besoin, l'ensemble ne doit pas dépasser la hauteur maximale d'1,55 m.

Les coffres de toit, canoës et planches à voile seront fixés directement sur le porte-autos. Prévoyez dans ce cas d'aider le personnel à décharger ces objets de votre voiture.

Attention

Les contrôles des Douanes s'appliquent à auto/train. Le cas échéant la SNCF est tenue de s'y soumettre.

Pas de supplément de prix

Tous ces objets (2 maximum par véhicule) sont transportés gratuitement mais sous votre responsabilité.
Pensez à réserver un emplacement "embarcation" au moment d'acheter votre billet. Cette réservation est gratuite et facilite les opérations de chargement.

Le déchargement

Une fois à destination, rendez-vous au terminal auto/train, celui-ci est fléché depuis la gare voyageurs. Vous pouvez y aller à pied en vous aidant des plans p. 20-32 de ce guide ou en navette gratuite (lire p. 20) dans le cas où le service est disponible.

La date et les horaires auxquels vous pouvez retirer votre véhicule sont indiqués sur votre billet.

Une fois arrivé au terminal auto/train, vous êtes accueilli par un agent qui vérifiera vos billets, vous rendra vos clés et vérifiera avec vous que tout est en ordre.

Le saviez-vous
Constat systématique

Pour plus de transparence, vous aurez systématiquement un constat à dresser avant l'embarquement de votre véhicule. Toute avarie, résultant d'un manquement de votre part à l'une des précautions citées ici ou à toute précaution élémentaire de sécurité, restera à votre charge, la responsabilité de la SNCF étant déclinée.

Responsabilité

Les indemnisations en cas de dégâts

Une éraflure, un rétroviseur abîmé ? L'agent présent au débarquement vous fait remplir et signer le constat **si auto/train est responsable**. Joignez-y les originaux de vos billets (voyageurs et véhicule) et votre éventuel coupon d'assurance et envoyez le tout à : SNCF Centre de Relations Clients auto/train - 1, rue Buddicum - 76300 Sotteville-lès-Rouen.

Seuls seront indemnisés, dans les limites de responsabilité, les dégâts matériels directement imputables au transport par le service auto/train à l'exclusion de tout autre dommage. La responsabilité de la SNCF pour perte ou avarie est régie par les articles L.133-1, L.133-3, L.133-4 et L.133-6 du code de commerce.

Le délai de prescription est d'un an à compter du jour de la livraison prévue ou effective.

En cas de dommages qui lui sont imputables, la SNCF engage sa responsabilité. Les indemnisations se font sur la base de la valeur usuelle de l'élément entier endommagé (portière, rétroviseur, phare, pare-chocs, pare-brise, béquille de moto…) dans la limite de 389 €, sans excéder 10 672 € en tout par voiture et 3 812 € par moto.

À retenir

Vos objets de valeur

Vos bagages et effets personnels laissés dans le véhicule ou sur le véhicule sont transportés sous votre garde exclusive.
La SNCF n'est responsable que du dommage causé par sa faute et, dans la limite d'un montant maximum de 1 638 €.
Aussi veillez à ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule.

Assurance

l'EUROPÉENNE d'assurances

La SNCF et sa compagnie d'assurance partenaire ont prévu une assurance facultative pour vos bagages et votre véhicule. Si vous le souhaitez, vous pouvez donc souscrire une assurance complémentaire, soit en achetant votre billet en gare ou boutique, soit au moment du chargement de votre véhicule. La SNCF et l'Européenne d'Assurances vous proposent deux niveaux de garantie :

- Certificat bagages uniquement : 6 € pour un capital assuré de 2 000 €.
- Certificat bagages + véhicule 15 € pour un capital assuré de 2 000 € bagages et de 2 000 € véhicule.

Vous pouvez acheter plusieurs certificats pour augmenter le capital assuré.

En cas de retard

L'engagement Horaire Garanti n'existe pas pour auto/train. Aucune indemnité ne peut-être accordée sauf dans certains cas, si vous avez souscrit une assurance complémentaire.

À retenir
Pour que tout soit clair

Le certificat remis lors de la souscription reprend le détail des conditions d'assurance accordées. Si vous faites intervenir votre propre assureur, vous ne pourrez pas vous faire indemniser par la SNCF ou l'Européenne d'Assurances. Les éventuelles franchises resteront à votre charge.

Brigitte Baudesson - SNCF